

lesto 2012

Socialinės atsakomybės
veiklos ataskaita



TURINYS

1

VADOVO LAIŠKAS
3 psl.

2

APIE BENDROVĘ
4 psl.

3

SOCIALIAI ATSAKINGOS
VEIKLOS FILOSOFIJA
7 psl.

4

DARBUOTOJAI
9 psl.

5

APLINKOSAUGA
14 psl.

6

VISUOMENĖ
18 psl.

7

RINKA
24 psl.

8

KLIENTAI
28 psl.

9

ATSKAITOMYBĖ PRIEŠ
VISUOMENĘ
32 psl.

10

ĮVERTINIMAS
33 psl.

VADOVO LAIŠKAS

Europa ir visas pasaulis šiandien telkiasi ties energetinio efektyvumo didinimu ir vienijasi dėl bendrų tikslų aplinkosaugos srityje, galvodami apie planetos ateitį. Darni plėtra, klimato atšilimą skatinančių dujų emisijos mažinimas – vienos dažniausių temų, aptariamų svarbiausiuose pasaulio forumuose.

Pasaulis keičiasi. Kiekvienas žmogus privalo peržiūrėti savo įpročius, kiekviena įmonė – savo veiklos metodus.

Veikti darnioje visuomenėje, kurioje kiekvienas siekia užtikrinti savo, aplinkinių ir visų žmonių gerovę ir nuolatinį vystymąsi išlaikydamas pusiausvyrą tarp socialinių interesų, ekonominių motyvų ir aplinką tausojančio požiūrio – tokia yra atsakingai veikiančių įmonių filosofija.

Nesame pirmi, kurie apie tai kalba ir palaipsniui keičiasi. Ką tai reiškia mums, siekiantiems efektyviai dirbti kiekvieną dieną, užtikrinant patikimą elektros teikimą, be kurio neįsivaizduojamas šiuolaikinės visuomenės progresas?

Pradėjome nuo savęs: norime savo pavyzdžiu skatinti kitas įmones jungtis prie atsakingos, darnaus vystymosi principais pagrįstos veiklos plėtojimo – vienintelio kelio, šiandien laiduojančio socialinę ir ekonominę gerovę. Visoje bendrovės veikloje siekiame, kad pagrindine kryptimi nuolat išliktų tausojantis požiūris į žmogų ir gamtos išteklius – visą mus supančią aplinką, kurioje visa prasideda nuo energijos. Jos tausojimas plačiąja prasme yra pirmas žingsnis mažinant galimą savo poveikį aplinkai.

Energetinio efektyvumo didinimas darant pozityvią įtaką energijos vartojimo įpročiams visuomenėje, skatinant energetinių resursų tausojimą ir tokiu būdu tausojant aplinką – mūsų socialiai atsakingos veiklos pagrindas.

Tikiu, kad antrus metus gyvuojantis mūsų „Žaliasis protokolas“ – vienintelė tokio pobūdžio iniciatyva, kurioje šiuo metu dalyvauja per 100 įmonių, laisva valia pritariančių racionalaus elektros energijos vartojimo idėjoms ir pasižadėjusių jas taikyti praktikoje – ir yra į darnų besikeičiančio pasaulio išraiška.

Kaip ir ši 2011 m. socialiai atsakingos veiklos ataskaita, kurią pristatydami mes siekiame pokyčių, skatinančių atsakingo verslo tradicijų kūrimą.



Pagarbiai
Dr. Arvydas Tarasevičius
AB LESTO generalinis direktorius

2/ Apie bendrovę


Akinė bendrovė LESTO savo veiklą pradėjo nuo 2011 m. sausio 1 dienos, sujungus dvi skirstomųjų tinklų bendroves – AB „Rytų skirstomuosius tinklus“ ir AB „VST“. LESTO perėmė buvusių bendrovių turtą, teises ir pareigas ir nuo 2011 m. sausio 1 d. pradėjo elektros energijos skirstymo bei visuomeninio elektros energijos tiekėjo veiklą.

LESTO – Lietuvos elektros skirstomųjų tinklų operatorius, kurio pagrindinės funkcijos yra elektros energijos persiuntimas skirstymo tinklais, vartotojų poreikių tenkinimas, naujų vartotojų įrenginių ir objektų prijungimas, skirstomųjų tinklų eksploatavimas, jų priežiūra, valdymas, plėtojimas, saugumo ir patikimumo užtikrinimas. LESTO geografinė rinka – Lietuva. Bendras elektros skirstymo linijų ilgis – 123 781 km. Aptarnaujama teritorija – 65,3 tūkst. km². Klientų skaičius: 1 571 798 (privačių: 1 510 224, verslo: 61 574).

LESTO su dukterinėmis bendrovėmis UAB „ELEKTROS TINKLO PASLAUGOS“ ir NT Valdos, UAB bei asocijuotomis bendrovėmis UAB Technologijų ir inovacijų centru (UAB Technologijų ir inovacijų centras ataskaitos pasirašymo dieną valdė 100% VšĮ Respublikinio energetikų mokymo centro, 100% UAB „Data logistics center“, 0,6% NT Valdos, UAB akcijų paketus) ir UAB „TETAS“ sudaro LESTO įmonių grupę (toliau – LESTO grupė).

Veiklos rodikliai

Elektros energijos tiekimo kokybė (SAIDI, SAIFI). Nevertinant stichinių reiškinių („force majeure“) poveikio, vidutinė neplanuotų elektros energijos siuntimo nutraukimų trukmė (SAIDI) 2011 m. vienam vartotojui siekė 84,68 minutės, vidutinis neplanuotų ilgų nutraukimų skaičius vienam vartotojui (SAIFI) 2011 m. siekė 1,12 karto. Atitinkamai: AB Rytų skirstomieji tinklai 2010 m. buvo: SAIDI - 80,31 min. ir SAIFI - 0,98 karto, AB „VST“ - 86,47 min. ir 1,33 karto.



Veiklos rodikliai	2011 m.
Gauta elektros energijos į skirstomąjį tinklą, mln. kWh	8 562 mln. kWh
Sąnaudos skirstymo technologiniuose įrenginiuose, mln. kWh	711 mln. kWh
Persiųstos elektros energijos kiekis, mln. kWh	7 851 mln. kWh
Parduotos elektros energijos kiekis, mln. kWh	4 168 mln. kWh
SAIDI, min. (su „force majeure“)	302,57 min.
SAIFI, vnt. (su „force majeure“)	2,19min.

2011 m. trečdalį persiųstos elektros energijos suvartojo gyventojai (33 proc.). Pramonės objektai ir prekybos įmonės suvartojo atitinkamai – 25 proc. ir 10 proc. 3 proc. teko žemės ūkio gamybai, po 1 proc. gatvių apšvietimui ir šilumos tiekėjams, 27 proc. – kitiems objektams.

Bendrovės valdymas

Mes atliekame elektros energijos skirstymo ir visuomeninio tiekimo funkcijas, todėl, užtikrinant sprendimų priėmimo skaidrumą, lygias vartotojų teises, sąnaudų mažinimą ir kitus principus, mūsų veikla yra griežtai reglamentuojama teisės aktais ir prižiūrima atitinkamų valstybės institucijų.

Bendrovės valdymo organai – visuotinis akcininkų susirinkimas, 5 narių valdyba ir generalinis direktorius. Sprendimai dėl 4 metams renkamų valdybos narių priimami visuotinio akcininkų susirinkimo metu. Visų akcininkų teisės yra vienodos.

Mūsų įstatuose nėra numatyta, kad valdyboje turi būti nepriklausomų narių, todėl pažymėtina, kad šios ataskaitos pateikimo metu vienas iš 5 bendrovės valdybos narių yra verslo atstovas, nesusijęs su elektros energetikos sektoriaus įmonėmis ir valstybės institucijomis, reguliuojančiomis elektros energetikos sektoriaus veiklą.

Akcininkai

2011 m. gruodžio 31 d. duomenimis, bendras LESTO akcininkų skaičius – **7739**.

Vertybieniai popieriai

LESTO akcijos (603 944 593 vnt.) į AB NASDAQ OMX Oficialųjį prekybos sąrašą įtrauktos 2011 m. sausio 17 d.

Akcininkai, turėję daugiau kaip 5 proc. LESTO įstatinio kapitalo

Akcininkas	Akcijų skaičius, vnt.	Turima įstatinio kapitalo dalis, proc.	Turima įstatinio kapitalo dalis, proc.
„Visagino atominė elektrinė“, UAB	499 026 209	82,63	82,63
E.ON Ruhrgas International GmbH, Vokietija	71 040 473	11,76	11,76

Finansiniai rezultatai

LESTO grupės pelningumo rodikliai	2011 m.	2010 m.
Grynasis pelningumas, proc.	-2,73	-2,57
Veiklos pelningumas, proc.	-3,09	-2,9
EBITDA, tūkst. Lt	362 246	379 861
EBITDA marža, proc.	16,13	15,63
Turto pelningumas, proc.	-1,16	-1,12
Nuosavo kapitalo pelningumas, proc.	-1,68	-1,66

LESTO grupė 2011 m. uždirbo 362 milijonų litų konsoliduoto pelno prieš palūkanas, mokesčius, nusidėvėjimą ir amortizaciją (EBITDA). Lyginant su 2010 m. veikusių skirstomųjų tinklų grupių AB Rytų skirstomieji tinklai ir AB „VST“ rezultatais, EBITDA buvo 4,6 proc. mažesnis.

Per metus EBITDA pelningumo marža išaugo nuo 15,63 proc. iki 16,13 proc. Išaugusios elektros energijos įsigijimo kainos, mažesnės skirstymo paslaugos kainų viršutinės ribos ir dideli amortizaciniai atskaitymai lėmė nuostolingą grupės veiklą – 2011 m. LESTO grupės konsoliduotas grynasis nuostolis sudarė 61,4 milijono litų.

3/ Socialiai atsakingos veiklos filosofija

Mūsų misija

Patikima elektros energija kiekvieno prasmingam gyvenimui.

Mūsų vizija

Pavyzdinė įmonė, turinti visuomenės pasitikėjimą.

Mūsų vertybės

BENDRADARBIAVIMAS – mes dirbame komandoje ir prisiimame atsakomybę.

PAGARBA – mes gerbiame kiekvieną žmogų ir aplinką, kurioje gyvename.

PASIŠVENTIMAS – mes didžiuojamės dirbdami energetikais ir tarnaudami visuomenei.

POZITYVUMAS – mes skleidžiame gerą nuotaiką ir dažniau žiūrime į priekį, o ne atgal.

INOVATYVUMAS – mes nuolat tobulėjame ir patys inicijuojame pokyčius.

Socialiai atsakinga veikla mums – tai etiškas elgesys su darbuotojais, klientais (rinka), visuomene ir aplinka.

Mes siekiame užtikrinti ne tik elektros tiekimo kokybę ir gyventojų saugumą, klientų poreikių tenkinimą, aplinkos ir visuomenės grupių interesų paisymą. Atsakingas ir darnus vystymasis mus reiškia nuolatinį elektros tiekimą, skatinantį ekonominę ir socialinę plėtrą išsaugant aplinką: veiklos efektyvumo didinimą ir technologijų plėtrą bei darbuotojų ir bendruomenės poreikių tenkinimą, darant kuo mažesnį poveikį gamtai. Svarbiausios to prielaidos: efektyvumas elektros perdavimo metu, racionalus elektros energijos naudojimas, elektros, pagaminamos iš atsinaujinančių šaltinių, dalies didinimas, gamtos išteklių tausojimas.

Savo atsakinga veikla mes siekiame prisidėti prie visuomenės gerovės ne tik užtikrindami nenutrūkstamą elektros energijos teikimą, bet ir įgyvendindami bendruomenėms aktualius projektus, aktyviai šviesdami saugaus ir racionalaus elektros energijos vartojimo klausimais, konsultuodami, siekdami daryti pozityvią įtaką energijos vartojimo įpročiams ir skatindami domėtis perspektyviomis technologijomis.

Žvilgsnis į ateitį

Ilgalaikėje mūsų veiklos strategijoje, siekiančioje **2020 m.**, numatėme žingsnius, kurie padės mums tapti efektyviai veikiančia, optimaliai išteklius naudojančia, į kliento pasitenkinimą orientuota ir visuomenės pasitikėjimą turinčia bendrove.

Mes planuojame didinti klientų aptarnavimo efektyvumą, kurti modernią organizacijos kultūrą, taikyti šiuolaikinius vadybos metodus, efektyvinti veiklos procesus, mažinti nuostolius elektros energijos tinkle, užtikrinti naujų vartotojų prijungimą ir patikimą tinklo veikimą.

2012–2020 m. bendrovės veiklos procesus peržiūrėsime pagal Lean metodikos principus, centralizuosime veiklas, dalį paslaugų pirsime rinkoje, optimizuosime elektros skirstomąjį tinklą, reitinguosime investicijas. Suplanuotos inovatyvios priemonės leis mums optimizuoti bendrovės išlaidas ir užtikrinti pakankamą tinklo atnaujinimui ir modernizavimui reikalingų investicijų lygį. Artimiausius 3 metus veiklos efektyvumui mes skirsime daugiausia dėmesio.

Saugiai ir patikimai tiekdami elektros energiją, integruodamiesi į bendrą elektros energijos rinką ir lanksčiai prisitaikydami prie besikeičiančios vidinės ir išorinės aplinkos, mes siekiame prisidėti prie Nacionalinėje energetikos strategijoje numatytų tikslų ir Europos Sąjungos siekių tausoti energiją ir saugoti aplinką.

Narystė

Mes didžiuojamės būdami Jungtinių Tautų inicijuoto Pasaulinio Susitarimo (angl. „Global Compact“) nariais ir siekiame savo pavyzdžiu skatinti kitas įmones bei organizacijas veikti atsakingai, dalyvauti aplinkosaugos, socialinių problemų sprendime ir prisidėti prie visuomenės gerovės diegiant Susitarimo principus.

The background of the slide features a group of silhouettes of diverse people of various ages and ethnicities standing together. The silhouettes are rendered in a lighter shade of green against the darker green background. The overall composition is centered and professional.

4/ Darbuotojai

Svarbiausiu mūsų bendrovės turtu laikome darbuotojus. Mūsų personalo politika orientuota į darbuotojų profesinių gebėjimų ugdymą ir organizacijos kultūros formavimą, užtikrinantį didesnės vertės klientams, partneriams ir visuomenei kūrimą.

Darbuotojų teisės

Laikydami Pasaulinio susitarimo principų, deklaruojame, kad netoleruojame jokių žmogaus teisių pažeidimų, pasisakome prieš bet kokią diskriminaciją ir priverstinį darbą, vaikų darbą, netoleruojame bet kokios rūšies priekabiavimo, psichologinio smurto, gerbiame darbuotojų teisę į poilsio laiką, esame už sąžiningą ir skaidrią darbo užmokesčio politiką ir laikomės įstatymų, reglamentuojančių darbo laiko trukmę ir viršvalandinį darbą.

LESTO darbuotojų skaičius (2011 m. gruodžio 31 d.) – **2890**: vadovų – 9, specialistų ir vidurinės grandies vadovų – **2243**, darbininkų – **638**. **48,1** proc. darbuotojų mūsų bendrovėje turi aukštąjį išsilavinimą, 26,5 proc. – aukštesnįjį, 25,4 proc. – vidurinį ar spec. vidurinį išsilavinimą.

Lyčių pasiskirstymas

Mūsų bendrovėje darbuotojų daugumą sudaro vyrai – jų yra **2212**, moterų – **678**. Tai priklauso nuo veiklos specifikos: tradiciškai techninius darbus dažniau renka vyrai. Daugiausia moterų dirba klientų aptarnavimo, administracijos padaliniuose, tačiau yra ir išimčių: dvi moterys dirbo budinčiomis dispečerėmis (Šiauliuose ir Klaipėdoje).

Bendrovės valdymo grandyje darbuotojai pagal lytis pasiskirstę po lygiai: generalinio direktoriaus pareigas eina ir trims tarnyboms – Elektros tinklo, Visuomeninio tiekėjo, Strategijos ir vystymo – vadovauja vyrai, o keturioms tarnyboms – Personalo ir komunikacijos, Vidaus audito, Finansų ir administravimo ir Klientų aptarnavimo – vadovauja moterys.

Profesinės sąjungos

Mūsų bendrovė palaiko darbuotojų būrimąsi į savanoriškas profesines sąjungas ir su jomis glaudžiai bendradarbiauja. Kasmet skiriama lėšų profesinių sąjungų veiklai: sudaromos sąlygos nemokamai naudotis darbo patalpomis ir priemonėmis, vidaus ryšių priemonėmis, atskiru susitarimu – transporto patarnavimais, skiriamos patalpos rengti susirinkimus, konferencijas, aprūpinama kompiuterine technika ir kt.

Remiamas profesinių sąjungų organizuojamas bendrovės darbuotojų švietimas, sportinė ir kultūrinė veikla. Kas ketvirtį vyksta susitikimai, kuriuose drauge su profsąjungų atstovais aptariami vykdomi strateginiai projektai.

Profsąjungų atstovai dalyvauja darbo grupėse, kai nagrinėjami su darbuotojais susiję (darbo užimtumo, darbuotojų perkvalifikavimo, darbo apmokėjimo ir socialiniai) klausimai. Bendrovėje veikia **8** profesinės sąjungos, joms priklauso apie **850** darbuotojų.

Energetikos sektoriaus pertvarka: veiklų atskyrimas

Aktyviai dalyvaujant profsąjungoms, 2011 m., įgyvendinant Elektros energetikos sektoriaus pertvarkymo planą, dalį bendrovei priklausiusių elektros energijos tinklų remonto ir techninės priežiūros darbų buvo nuspręsta pirkti rinkoje. Į viešųjų pirkimų konkursus laimėjusias įmones buvo pasiūlyta pereiti 118-kai elektros energijos tinklų remonto ir techninės priežiūros darbuotojų. Siekdami užtikrinti darbuotojams turėtas socialines garantijas, su pirkimus laimėjusiais rangovais pasirašėme dvišalius darbdavių susitarimus, kurių pagrindu darbuotojui buvo išsaugomas atlygio dydis, darbo stažas ir sudaromos neterminuotos darbo sutartys, su įsipareigojimu sutarties nenutraukti ne mažiau nei 2 metus darbdavio iniciatyva.

Kolektyvinė sutartis

2011 m. kovo 10 d. mūsų darbuotojų konferencijoje patvirtinta nauja kolektyvinė sutartis, kurioje nustatytos darbo, jo apmokėjimo, socialinės, ekonominės ir profesinės sąlygos bei garantijos, kurios nėra reglamentuojamos įstatymų ar kitų norminių teisės aktų. Darbuotojams taikome papildomas garantijas (pašalpos nelaimingų atsitikimų, ligos, artimųjų mirties atvejais, parama gimus vaikui, papildomos mokamų atostogų dienos gimus vaikui, sudarius santuoką, mirus artimajam bei kitais atvejais, didesnis, nei numatyta Darbo kodekse, apmokėjimo tarifas už darbą švenčių dienomis (išskvietus į darbą ne pagal grafiką).

Veiklos valdymo sistema

Metinis pokalbis – darbuotojų veiklos valdymo priemonė mūsų bendrovėje, užtikrinanti, kad darbuotojų asmeniniai tikslai būtų keliami atsižvelgiant į bendrovės tikslus.

Darbuotojų veiklos valdymas yra vienas svarbiausių valdymo ir efektyvaus vadovavimo būdų mūsų bendrovėje, padedantis siekti organizacijos tikslų ir kurti pozityvius santykius tarp vadovų ir jų pavaldinių, leidžiantis planuoti darbuotojų karjerą ir didinti jų motyvaciją.

Metinis pokalbis leidžia įvertinti darbuotojo išsikeltų tikslų pasiekimą ir nusistatyti naujus, formuoja grįžtamojo ryšio kultūrą tarp vadovo ir pavaldinio. Jo metu aptariami ne tik tikslai, bet ir darbuotojų kompetencijos kėlimo, karjeros ir mokymosi galimybės. Tikslai fiksuojami, derinami, tvirtinami, koreguojami ir vertinami elektroninėje sistemoje, jie turi būti išmatuojami, konkretūs, apibrėžti laike, pasiekiami ir motyvuojantys. Metinis pokalbis yra privalomas visiems bendrovės darbuotojams.

Pažangi atlygio sistema

Bendrovėje esame įdiegę atlygio politiką, leidžiančią mums atsidurti greta pažangiausių šalies bendrovių, kurios darbuotojams už atliktą darbą atlygina pagal pasiektus rezultatus ir organizacijai kuriamą vertę. Atlygio sistema yra parengta pagal „Hay Group“ metodiką, užtikrinančią objektyvų pareigybių vertinimą pagal reikalingą išsilavinimą, problemų sudėtingumą ir atsakomybės lygį, kuris tenka konkrečiai pareigybei. Ši sistema leidžia efektyviai valdyti išlaidas ir užtikrina, kad mūsų strateginiai tikslai ir verslo valdymo logika atsispindėtų darbo užmokesčio sistemoje.

Darbuotojų kompetencijų ugdymas

Savo darbuotojams organizuojame kelių tipų mokymus. Formalių ir neformalių privalomųjų mokymų metu, kuriuose 2011 m. dalyvavo **1384** darbuotojai, keliama profesinė kvalifikacija ir išduodami specialiuosius darbus atlikti leidžiantys pažymėjimai.

Viena iš pagrindinių 2011 m. personalo valdymo krypčių – lyderystės įgūdžių stiprinimas, šie mokymai buvo organizuoti visų grandžių vadovams. Konferencijose ir seminaruose Lietuvoje ir užsienyje 2011 m. dalyvavo **129** darbuotojai. Bendruosiuose vadybiniuose mokymuose vidinėms darbuotojų grupėms dalyvavo **1931** asmuo. 287 Klientų aptarnavimo tarnybos darbuotojai 2011 m. dalyvavo efektyvaus klientų aptarnavimo ir paslaugų pardavimo mokymuose.

Bendrovėje taip pat organizuojame vidinius mokymus, kuriuos veda patys darbuotojai. Vidiniai lektoriai savanoriškai į mokymus užsiregistravusius darbuotojus moko elektrotechnikos, teisės pagrindų, efektyvaus vadovavimo ir komunikacijos, klientų aptarnavimo įgūdžių. Metų pradžioje buvo organizuotas vidinių IT sistemų mokymų ciklas (APAP, TEVIS, GIS, Bilingas ir t. t.), iš viso mokymai vyko pagal **14** temų. Vidiniuose mokymuose 2011 m. dalyvavo **920** darbuotojų.

Siekdami kuo geresnės organizuojamų mokymų kokybės, rengdami mokymų programas bendradarbiaujame su mokymų organizatoriais, atliekame mokymų vertinimo apklausas.

Naujų darbuotojų integravimas

Sklandžiam naujokų darbuotojų įsiliejimui į kolektyvą bendrovėje esame parengę „Naujoko gidą“, kuris padeda koncentruotai susipažinti su bendrovės vertybėmis, misija, tikslais ir pagrindiniais veiklos procesais. Taip pat organizuojamos vadinamosios „Naujokų dienos“, kurių metu darbuotojai ir tuo metu praktiką atliekantys studentai susipažįsta su bendrovės vadovais, atskirų padalinių veikla. Naujokams pristatomos ne tik bendrovės strateginės kryptys, bet ir svarbiausi energetikos sektoriaus veikimo principai, elektrotechnikos pagrindai.

Praktikos galimybės

Mes aktyviai bendradarbiaujame su mokymo įstaigomis ir sudarome sąlygas universitetų bei kolegijų studentams pritaikyti teorines žinias bei pasisemti praktinių įgūdžių – mielai priimame studentus įgyti praktinės patirties. Įvairių specialybių studentams sudarome sąlygas atlikti praktiką mūsų padaliniuose visoje Lietuvoje.

2011 m. LESTO padaliniuose visoje Lietuvoje praktiką atliko **147** studentai, iš jų – **2** iš užsienio.

Vidinės komunikacijos programos

Talentų programa. 2011 m. startavo vidinė „Talentų programos“ iniciatyva, kurios tikslas – pastebėti ir įvertinti geriausių veiklos rezultatus demonstruojančius ir potencialą prisiimti didesnę atsakomybę turinčius darbuotojus.

„Talentų programoje“ buvo galima pasiūlyti savo kandidatūrą pačiam arba kandidatą pasiūlydavo vadovai ir kolegos. Kandidatų atrankai buvo apibrėžti atrankos kriterijai: buvo vertinami net tik darbuotojo veiklos rezultatai, bet ir darbuotojo motyvacija, elgesys, vertybės (pavyzdys kolegoms), veržlumas ir siekis tobulėti.

„Talentų programos“ dalyviais 2011 m. tapo **34** darbuotojai. Visiems buvo sudarytas individualus karjeros ir saviugdos planas – atsižvelgiant į darbuotojo norus, vadovo atsiliepimus bei kompetencijų lygį, suteikta galimybė prisijungti prie bendrovėje vykdomų strateginių projektų darbo grupių ir taip praturtinti savo funkcijas bei plėsti žinias.

Siekama, kad „Talentų programa“ taptų nuolatiniu įmonės procesu ir prisidėtų prie potencialių darbuotojų kryptingo ugdymo, darbuotojų įsitraukimo didinimo ir išlaikymo.

Ambasadorių programa. Ambasadoriai – vidinės komunikacijos programa, per kurią darbuotojai iš įvairių įmonės tarnybų, regionų ir organizacijos lygmenų turi galimybę tiesiogiai bendrauti su tarnybų vadovais bei generaliniu direktoriumi, dalytis savo idėjomis ir jas įgyvendinti, spręsti problemas ir inicijuoti pokyčius.

Ambasadoriumi gali tapti kiekvienas aktyvus, pozityvus, drąsiai nuomonę reiškiantis darbuotojas, norintis prisidėti prie naujos LESTO organizacinės kultūros kūrimo. Šia programa naują kultūrą siekiama kurti visuose darbuotojų lygmenyse, padėti jiems įsitraukti į organizacijoje vykstančius procesus ir paskatinti savo pavyzdžiu atstovauti LESTO vertybes kasdieninėje veikloje.

Per metus iš viso įvykdytos **37**-ios Ambasadorių iniciatyvos (pvz., surengtos kraujo donorystės akcijos regionuose, perdažytas Rėkyvos tiltas, dalyvauta akcijose „Darom“, „Laisvė dviračiui“ ir t. t.).

2011 m. į šią savanorišką programą užsiregistravo 53 darbuotojai.

Darbuotojų sauga ir sveikata

Rūpindamiesi savo darbuotojais, organizavome sveikatos patikrinimus. Dirbančiuosius lauko sąlygomis skiepijome nuo erkinio encefalito (**870** darbuotojų), o bendraujančius su klientais – nuo gripo (**640**). Iš viso mediciniam savo darbuotojų aptarnavimui 2011 m. išleidome **127** tūkst. litų.

Skatindami sveiką darbuotojų gyvenimą, prisidedame prie sportinės veiklos skatinimo – organizuojame įvairias sporto varžybas, sporto šventes, sudarome palankias sąlygas sportuoti.

5/ Aplinkosauga

Mes siekiame vykdyti harmoningą plėtrą, rūpindamiesi taršos prevencija ir įgyvendindami priemones, mažinančias energetikos objektų įtaką žmonėms ir gamtai. Bendrovė 2011 m. nėra gavusi jokių įspėjimų ar baudų dėl kokio nors poveikio aplinkai. Įgyvendindami aplinkosaugos projektus, mes siekiame sumažinti neigiamą energetikos objektų įtaką žmonėms ir aplinkai bei paskatinti platesnės visuomenės dalyvavimą iniciatyvose.

Kasdienėje savo veikloje mes skatiname sąnaudas ir taršą mažinančių darbo priemonių naudojimą ir aktyviai ieškome būdų, kaip mažinti energetikos objektų poveikį žmonėms ir aplinkai bei rūpinamės tinkamu atliekų tvarkymu – su atliekų tvarkymo įmonėmis esame pasirašę atliekų surinkimo sutartis. 2011 m. surinkėjams mes perdavėme 175 tonas eksploatuoti nebetinkamos elektros įrangos.

Iš čia natūraliai kyla darnaus vystymosi principais pagrįstos veiklos organizavimo poreikis. Mes siekiame daryti įtaką energijos vartojimo įpročiams ir skatinti energiją taupančios, racionaliai vartojančios visuomenės kūrimą. Tačiau pirmiausia – keičiame savo elgesį.

Išteklų tausojimas

Korespondencija. Siekiant mažinti sunaudojamo popieriaus kiekį ir dokumentų valdymo kaštus, reikalingus popierinių sąskaitų ir korespondencijos administravimui, mūsų bendrovėje įdiegta elektroninė dokumentų valdymo sistema (DocLogix), kurioje visi dokumentai yra valomi ir archyvuojami elektroniniu būdu. Klientams ir partneriams švenčių proga siunčiame elektroninius sveikinimus.

Visi bendrovės darbuotojų išsiunčiami elektroniniai laišakai skatina jų gavėjus informaciją spausdinti tik esant būtinybei. Per 2011 m. LESTO sulaukė **21.383** vnt. klientų elektroninių užklausų. Tai yra **1782** užklausos per mėnesį. Jei tai būtų popierinis laiškas, sveriantis, pvz., 3 gramus – iš viso tai sudarytų daugiau nei pusę tonos laiškų – **642** kg.

Ataskaitos. Nebūtinus spausdinti dokumentus, tokius kaip tarpinės ar metinės ataskaita, socialinės atsakomybės ataskaita, mes rengiame tik elektroniniu formatu.

Laikraštis. **2890** mūsų darbuotojų skirtas bendrovės naujienlaiškis „**Elektros žmonės**“ taip pat buvo rengiamas tik elektroniniu formatu.

Sąskaitos. Vietoj įprastai naudojamų popierinių sąskaitų mes skatiname klientus rinktis elektronines. Elektroninių dokumentų valdymas ir archyvavimas yra paprastesnis ir operatyvesnis – apie suformuotas sąskaitas klientai sulaukia pranešimo elektroniniu paštu ir gali jas apmokėti neišeidami iš namų arba prisijungę prie savitarnos sistemos bet kuriame kompiuteryje.

Elektroninių sąskaitų sistemą LESTO pirmakės įmonės įdiegė 2009 m. pabaigoje. 2010 m. buvo sukurtas pirmasis Lietuvoje ekologiškos sąskaitos ženklas – „**Eko sąskaita**“. Šis ženklas buvo suteikiamas įmonėms, pasirinkusioms elektronines sąskaitas – juo jos galėjo ženklinti visas savo elektronines sąskaitas. Taip siekta paskatinti ekologišką sąskaitybą ir atsakingai mėstančių įmonių bendruomenės kūrimąsi. Popierinių sąskaitų atsisakiusių klientų vardu 2010 m. pavasarį taip pat buvo pasodinta zoo ažuolų Lietuvos tūkstantmečio ažuolynui.

2011 m. pabaigoje **85** proc. LESTO verslo klientų naudojami elektroninėmis sąskaitomis.

Dalyvavimas aplinkosaugos akcijose. 2011 m. daugiau nei **400** mūsų darbuotojų dalyvavo savanoriškoje visuomeninėje akcijoje „Darom 2011“. Ekologišką mąstymą, socialinį aktyvumą ir bendruomeniškumą skatinančios akcijos metu mūsų savanoriai kartu su kitais akcijos dalyviais aplinką tvarkė **25** Lietuvos miestuose – Alytaus, Kauno, Klaipėdos, Panevėžio, Šiaulių, Vilniaus.

Aplinką tausojančių technologijų skatinimas. Elektromobiliai

Kodėl elektromobilių tema svarbi Lietuvai ir mums? Pagrindiniai veiksniai – mažesnė tarša (CO₂), energijos efektyvumas, bendrojo vidaus produkto (BVP) augimas, elektros energijos vartojimo balansavimas ir mokslinio potencialo panaudojimas.

2010 m. didžiausiame Lietuvoje elektromobiliams skirtame renginyje „Vilnius CO₂ Green Drive“ pastatę ir įjungę pirmąją elektromobilių įkrovimo stotelę, 2011 m. mes išanalizavome rinkoje esančius elektromobilių modelius, galimus jų įkrovimo sprendimus ir sudarėme prognozes Lietuvai – plėtros dinamikos, energijos vartojimo, pajamų ir infrastruktūros kaštų. Vertinome Lietuvos įmonių įsitraukimo galimybes, atlikome apklausą apie Lietuvos kapitalo įmonių interesus bei ketinimą prisidėti vystant elektromobilių infrastruktūrą Lietuvoje.

Per 2011 m. mes taip pat užmezgėme kontaktus su potencialiais užsienio partneriais dėl galimo bendradarbiavimo. Mes išanalizavome geriausias užsienio praktikas kuriant elektromobilių infrastruktūrą ir pateikėme rekomendacijas susijusioms žinyboms, taip pat įvertinome mokslinį potencialą, jo pritraukimo galimybes ir sritis vystant elektromobilių infrastruktūrą.

Ūkio ministerijos kuruojamame projekte – ETA2025, į kurio darbo grupę buvo įsitraukusios visos susijusios žinybos: LR ūkio ministerija ir jos agentūros „Investuok Lietuvoje“, „Versli Lietuva“, MITA, LR susisiekimo ministerija, LR energetikos ministerija, LR aplinkos ministerija – LESTO atliko projekto vadovų vaidmenį. Mūsų darbo rezultatas – pateiktos rekomendacijos tolimesniems žingsniams Lietuvoje (pilotinių projektų vykdymui bei teisinės bazės sutvarkymui), parengta dokumentacija finansavimo pritraukimui pagal Žaliąją investavimo schemą. Šių rekomendacijų įgyvendinimas bus vykdomas 2012 metais.

Gamtos paveldas: gandrų lizdaviečių apsauga

Mūsų veiklos specifika įpareigoja mus skirti dėmesio gamtinei aplinkai, todėl mes aktyviai dalyvaujame Lietuvai įgyvendinant vieną svarbiausių ir seniausių gamtosauginių direktyvų – Paukščių direktyvą.

Baltasis gandras, mūsų nacionalinis paukštis, yra laikomas ekologiškos – sveikos aplinkos ir tausojamojo žemės ūkio veiklos ženklu. Kasmet į Lietuvą sugrįžta apie 12-13 tūkst. gandrų porų, mėgstančių krauti lizdus stambiuose medžiuose gyvenvietėse, šalia sodybų, laukuose ir atvirose vietose netoli vandens telkinių.

Tačiau vis daugiau jų kuriasi netradicinėse vietose – ant įvairių stulpų, bokštų, elektros linijų atramų, kur, dėl saugumo reikalavimų, negali būti jokių pašalinių daiktų, taigi – ir lizdų. Tai pavojinga ne tik tinklui, bet ir paukščiams – lizdai užsidega, atsitrenkę į laidus žūva jaunikliai ir suaugę paukščiai. Laidai aplink lizdavietes būna pažeidžiami korozijos, patiriami elektros nuotėkiai, tiekimo sutrikimai, gedimai, avarijos. Vėjo nublokštas lizdas gali nutraukti laidus ir pražudyti visą vadą. Paukščiai tai pat gali žūti nuo ugnies ar išlydžio – į atramas dažnai trenkia žaibai.

Rūpindamiesi tuo, gandrų lizdus jau daugelį metų perkėlinėjame ant saugių lizdaviečių, iškeldami jas aukščiau. Iki 2006 m. visoje Lietuvoje ant specialių platformų buvo nukelta virš 500 gandrų lizdų, pastaraisiais metais gandrų išskridimo periodu perkeliame apie **1000** lizdų. Iki 2011 m. pabaigos mes iškėlėme **1740** saugių gandalizdžių.

Kelis pastaruosius metus naudojames Europos Sąjungos finansinės priemonės aplinkosaugai „LIFE+“ parama – vykdome projektą „Baltojo gandro (*Ciconia Ciconia*) apsauga Lietuvoje“ (projekto Nr. LIFE 07 NAT/LT/000531). Projekto partneriai – Lietuvos ornitologų draugija ir Gamtos tyrimų centro Ekologijos institutas. Vykdomo projekto laikotarpiu, t. y. nuo 2009 m. iki 2012 m. kovo 31 d., iš viso iškėlėme **2896** platformas virš elektros linijų atramų, ant kurių paukščiai vėliau suka savo lizdus. Iki 2012m. pabaigos gandrų išskridimo periodu planuojame iškelti dar **364** platformas.



6/ Visuomenė

Mes įgyvendiname tris plataus masto ilgalaikius socialinės atsakomybės projektus – „Elektromagija“, „Tiek, kiek reikia“ ir „Operacija 2020“, kuriuos vienija aktyvus bendruomenių, tikslinių visuomenės grupių įsitraukimas ir tausojančio vartojimo idėjos.

Edukacinis vaikų ir jaunimo projektas „Elektromagija“

Į jaunimą nukreipta iniciatyva „Elektromagija“ (svetainė www.elektromagija.lt) skatina moksleivius saugiai elgtis su elektra ir jos įrenginiais, domėtis atsakingu elektros energijos naudojimu ir inovatyviomis aplinką tausojančiomis technologijomis.

Projekto interneto svetainėje apie elektrą pasakoja virtualūs žaismingi herojai, o žinių apie saugumą, elektros grėsmes ir galimybes vaikai semiasi žaisdami interaktyvius žaidimus, dalyvaudami aplinkos tausojimo idėjas skatinančiuose konkursuose. Vykdydami šį projektą mes bendraujame su Lietuvos mokyklomis ir jų bendruomenėmis, darnaus vystymo ir aplinkosaugos srityje veikiančiomis organizacijomis, skatinančiomis moksleivius visoje Europoje prisidėti prie pasaulinės klimato kaitos mažinimo.

2011 m. vasarą **222** vaikai iš visos Lietuvos dalyvavo „Ateities automobilio“ kūrimo konkurse, kuriame, neribodami savo fantazijos, piešė kaip, jų įsivaizdavimu, gali atrodyti ir kuo gali būti varomi automobiliai ateityje. Vilniuje buvo organizuota 30-ties daugiausiai balsų internete surinkusių darbų paroda, sulaukusi visuomenės susidomėjimo. Paroda 2012 m. bus eksponuojama „Energetikos ir technikos muziejuje“ ekologijos temoms skirtų renginių metu.

Metų pabaigoje, kaip ir anksčiau, kurti ekologiškus kalėdinius žaisliukus moksleivius kvietė konkursas „EkoKalėdos 2011“. Kalėdinių dekoracijų iš antrąkart originaliai panaudotų daiktų kūrimo konkurse dalyvavo beveik 400 įspūdingų darbų (pernai – **345**). Iš viso 2011 m. „Elektromagijos“ konkursuose dalyvavo per **600** moksleivių, **46** tūkst. svetainės lankytojų (2010 m. – **35** tūkst.) peržiūrėjo svetainę daugiau nei **549** tūkst. kartų.

Elektromagija.lt

Racionalaus elektros energijos vartojimo projektas „Tiek, kiek reikia“

Tai projektas, skirtas racionalaus energetinių resursų naudojimo idėjoms skatinti ir kurti tausojančios visuomenės tradicijas. Projekto svetainėje www.tiekkiekreikia.lt teikiamos tausojančio vartojimo rekomendacijos, atsakoma į klausimus gyventojams racionalaus elektros vartojimo temomis. Čia publikuojama svetainės lankytojų sukurta elektroninė knyga, kurioje – per **300** tausojančio vartojimo patarimų. Svetainėje tai pat galima „pasivaikščioti“ po virtualų namą ir daugiau sužinoti apie racionalaus energijos vartojimo galimybes savo būste.

Ankstesniais metais daugiausia dėmesio skyrę elektros energiją naudojančiams buityje, 2011 m. projektą pasukome link organizacijų – įmonių ir švietimo įstaigų.

„Tiek kiek reikia“ – verslui. 2011 m. mes organizavome pirmąją konferenciją „Tiek, kiek reikia įmonei“, skirtą racionalaus elektros energijos vartojimo idėjoms organizacijose. Konferencijoje apsilankė apie 200 dalyvių, kurie diskutavo apie racionalų elektros energijos vartojimą versle, klausėsi užsienio pranešėjų, tarpusavyje dalinosi patirtimi, teikė pasiūlymus. Dalyvių teigimu, renginys įvyko pačiu laiku – **66** proc. pritarė konferencijos turinio aktualumui, o **68** proc. pažymėjo, kad konferencija pateisino jų lūkesčius.

„Žaliojo protokolas“. Vasarį mes pristatėme dar vieną savo iniciatyvą organizacijoms – „Žaliąjį protokolą“, pirmąjį tokio pobūdžio susitarimą, kurį pasirašydamos įmonės ar organizacijos patvirtina, kad pritaria racionalų elektros energijos vartojimą skatinančioms idėjoms ir pasižada jas taikyti praktikoje.

„Žaliojo protokolo“ įmonės taip pat buvo pakviestos varžytis dėl racionaliausiai elektros energiją 2011 m. vartojusios įmonės vardo. Konkurso nugalėtojas buvo apdovanotas per antrąją racionalaus vartojimo konferenciją.

Rugpjūčio mėnesį, atlikus protokolą pasirašiusių įmonių apklausą, paaiškėjo, kad 66 proc. įmonių atliko pirmojoje konferencijoje pristatytą elektros energijos sąnaudų analizę. Įmonės identifikavo pasyvius elektros energiją naudojančius prietaisus (dažniausiai tai – budėjimo režimu palikti prietaisai), nagrinėjo energijos sąnaudų pasiskirstymą laike, ieškojo neefektyvių veiklos procesų. Apklausa atskleidė, kad imdamosi priemonių, įmonės dažniausiai orientuojasi į technologinius sprendimus (**42** proc.), kurie padeda mažinti sunaudojamos elektros energijos kiekį, o **31,6** proc. dėmesio skiria ekonomiškiesiems naudojamų įrenginių režimui bei darbuotojų elgesio ir įpročių keitimui.

2011 m. pabaigoje „Žaliąjį protokolą“ buvo pasirašiusios **74** įmonės.



„Tiek, kiek reikia MOKYKLAI“. Pastebėjusi itin didelius elektros energijos suvartojimus šalies mokyklose, 2011 m. mes inicijavome projektą „Tiek, kiek reikia MOKYKLAI“. Projektu siekėme išsiaiškinti, kur elektrą būtų galima naudoti racionaliau ir paskatinti mokyklų bendruomenes ugdyti racionalaus elektros energijos vartojimo įpročius. Projektas vykdytas kartu su partneriais – bendrovėmis „Osram“, „Philips“, „SLO Lithuania“ ir pastatų ūkio priežiūros paslaugų įmonių grupe „City Service“.

Trijose drauge su Švietimo ir mokslo ministerija atrinktose mokyklose buvo atlikti profesionalūs elektros energijos ūkio ir jos suvartojimo tyrimai, pateikti vertinimai ir rekomendacijos, kur ir kaip galima sutaupyti. Tyrimo rezultatai parodė, kad, atnaujinus apšvietimą ir elektros ūkį, mokyklose galima sutaupyti vidutiniškai **50** proc. išlaidų, tenkančių elektrai.

Projekte dalyvavusiose mokyklose – Vilniaus licėjuje, Kauno J. Dobkevičiaus vidurinėje mokykloje ir Klaipėdos „Žemynos gimnazijoje“ – buvo įrengta sektinų pavyzdžių (sutarta, kad juos apžiūrėti atvykti gali ir kitos mokyklos) – modernaus, šiuolaikiško, energiją tausojančio apšvietimo sistemų (iš viso – **7** kabinetai ir **1** vestibulius), kurios pagerina patalpų apšvietimą ir darbo bei mokymosi sąlygas, sumažina apšvietimo kaštus ir leidžia racionaliau vartoti elektros energiją. Įgyvendinant projekto partneriai investavo apie **120** tūkst. litų.

Europos komisijos atstovybė Lietuvoje įsitraukė į šį projektą teikdama medžiagą ir leidinius apie klimato kaitą ir aplinkos tausojimo iniciatyvas bei dovanodama su klimato kaitos problemomis susijusią atributiką, plakatus ir suvenyrus projekte dalyvavusioms mokykloms.

Mokyklų bendruomenės aktyviai organizavo užklausinę veiklą – piešinių konkursus, atvirų durų dienas, klausėsi mūsų racionalaus elektros energijos vartojimo eksperto paskaitų ir dalyvavo „Protų mūšiuose“ energetikos tema.

Pagal elektros būklės vertinimo rezultatus parengtos rekomendacijos paskelbtos projekto svetainėje www.tiekkiekreikia.lt – kad jomis galėtų pasinaudoti ir kitos ugdymo įstaigos, planuojančios savo elektros ūkio optimizavimą.

„Tiek, kiek reikia“ – gyventojams. Siekdami skatinti Lietuvos gyventojus domėtis saugaus ir atsakingo elektros energijos naudojimo principais, mes ieškojome naujų priemonių, kurios sudomintų žmones. Edukaciniai lempučių gamintojo ACME stendai, skatinantys rinktis taupiąsias lemputes, buvo eksponuojami visuose mūsų klientų aptarnavimo centruose daugiau nei pusę metų. Gyventojai buvo supažindinami su mitais apie taupiąsias lemputes ir skatinami atsisakyti kaitrinio apšvietimo.

Regioniniams laikraščiams buvo parengti edukaciniai kryžiažodžiai, kuriuose didžioji dalis klausimų buvo susijusi su saugiu, racionaliu ir atsakingu elektros energijos vartojimu. Laimėtojams atiteko taupiąjų elektros lempučių komplektai. Į šią akciją aktyviai įsitraukė 11-kos regioninių laikraščių redakcijos. Tiesioginį debatą, kaip pažangų atsikaitymo už suvartotą elektros energiją būdą, pasirinkusius klientus mes taip pat taip pat skatinome dovanodami taupiąjų lempučių komplektus.

Gyventojų švietimo iniciatyva „Operacija 2020“

Ilgalaikė – iki 2020 m. planuojama tęsti – programa „Operacija 2020“ mes siekiame skatinti pilietišką ir atsakingą gyventojų elgesį su elektros tinklo įrenginiais, principingai kovoti su neteisėtu elektros vartojimu, saugoti visų amžiaus grupių gyventojus nuo nelaimingų atsitikimų ir padėti atlikti elektros energijos vartotojų pareigas, skatinti gyventojų bendruomenių aktyvumą ir įsitraukimą.

„Operacijos 2020“ tikslai atitinka Europos Sąjungos plano klimato kaitos padarinių mažinimui („Plan 20/20/20“) tikslus, tarp kurių iki 2020 m. numatyta – 20 proc. sumažinti šiltnamio efektą skatinančių dujų išsiskyrimą, 20 proc. padidinti atsinaujinančių energijos šaltinių naudojimą ir **20** proc. sumažinti elektros suvartojimą, didinant efektyvumą elektros energijos tinkle ir skatinant racionalų jos vartojimą.

Svarbi iniciatyvos dalis – tiesioginiai mūsų darbuotojų susitikimai regionuose ir projektų konkursas, skatinantis spręsti aktualiausias seniūnijų ir gyventojų bendruomenių problemas, susijusias su elektros tinklo ar apšvietimo modernizavimu, saugumo ir atsakingumo didinimu. Domėjimasis projektu auga – kasmet sulaukiame daugiau paraiškų iš seniūnijų, kurios nori efektyviau ir saugiau naudoti elektros energiją. 2011 m. mes sulaukėme **32** paraiškų iš **29** seniūnijų. Aštuoniems visuomenei naudingiausiems pripažintiems projektams buvo išdalintas **60** tūkst. litų prizinis fondas. Konkurse geriausiai įvertinti tie projektai, kurie įtraukia daugiausia bendruomenės narių, skatina juos vienyti ir sutelkti jėgas dėl bendro tikslo, didina bendruomenių saugumą.

Siekiant suteikti gyventojams papildomos informacijos apie saugų ir atsakingą elektros energijos naudojimą, 2010 m. mes parengėme ir išleidome „**Atsakingo elektros energijos vartojimo žinyną**“. Iki 2011 m. pabaigos buvo papildomai atspausdinta 60 tūkst. žinyno egzempliorių, kurie dalijami per seniūnijas ir klientų aptarnavimo centrus, o elektroninė žinyno versija yra paskelbta LESTO svetainėje internete. Iš viso gyventojams jau išdalinta per **120** tūkst. žinyno egzempliorių.

Siekiant išaiškinti elektros grobstytojus ar operatyviai sužinoti tinklo įrenginių gadinimo atvejus, projekto metu viešinamas klientų aptarnavimo numeris 1802 ir anoniminis pasitikėjimo telefonas **85 255 2555**, o metų gale pradėjo veikti elektroninė forma „**Noriu pranešti**“ mūsų interneto svetainėje.

2011 m. gyventojų aktyvumas pranešant apie elektros energijos grobstymus ar pastebėtus piktavališko elgesio su elektros tinklų įrenginiais atvejus išaugo: skambučių kiekis (tel. **1802**) 2011 m. vidutiniškai siekė 90 per mėnesį. (2010 m. – 55 per mėnesį), o pasitikėjimo linija – nuo pavienių skambučių išaugo iki vidutiniškai 30 per mėnesį. Iš gyventojų gauti pranešimai apie elektros energijos grobstymus 2011 m. padėjo mus padėjo susigražinti apie 140 tūkst. litų.

Gyventojų apklausos (2011 m. lapkritis) duomenimis, **75** proc. jų būtų linkę pranešti, jei pastebėtų nesąžiningo elektros vartojimo atvejus (pernai – **66** proc.). **83** proc. apklaustų seniūnų ir **96** proc. gyventojų teigiamai vertina „Operacijos 2020“ projektą.

2011 m. prieš tinklų infrastruktūros grobstymą, nuostolius, grėsmes ir nelegalų metalų supirkinėjimą susivienijo – pasirašė bendradarbiavimo memorandumą – didžiosios infrastruktūrinės kompanijos: LESTO, TEO, „Lietuvos geležinkeliai“ ir elektronikos ir elektroninės įrangos atliekų surinkėjus vienijanti asociacija „EPPA“.

Energetikų diena – visuomenei

Organizuojame švietėjiškus renginius visuomenei. Balandį, tradiciškai minint Energetikų dieną, 2011 m. organizavome atvirų durų dienas Lietuvoje Energetikos ir technikos muziejuje. Kaip ir pernai, kvietėme gyventojus nemokamai lankytis muziejuje, iš arčiau susipažinti su šalies energetikos sistema, jos veikimo principais, naujausiomis technologijomis ir jų pritaikymo galimybėmis Lietuvoje, pasiklausyti energetikos įmonių ir akademinės bendruomenės pranešimų, diskutuoti su kompetentingais energetikos srities specialistais. Renginyje apsilankė per 500 svečių.

7 / Rinka

Verslo aplinkoje mes palaikome skaidrius santykius su klientais, partneriais, investuotojais – skelbiame įmonės finansinę informaciją, keliskart per metus apie tai ruošiamo pranešimus spaudai, dalyvaujame susitikimuose su investuotojais.

Rinkos liberalizavimas

Nuo 2010 m. sausio mėn. 1 d. Lietuvoje pradėjo veikti laisva elektros energijos rinka. Pagal Lietuvos elektros rinkos plėtros planą, visi elektros energijos vartotojai gali laisvai pasirinkti nepriklausomą elektros tiekėją. Elektros energijos rinkos atvėrimo etapai:

- Nuo 2010 m. nepriklausomus tiekėjus rinkosi didieji elektros vartotojai, kurių objektų leistinoji naudoti galia yra/arba viršija 400 kW;
- Nuo 2011 m. – vartotojai, kurių objektų leistinoji naudoti galia yra/arba viršija 100 kW;
- Nuo 2012 m. – tie, kurių objekto leistinoji naudoti galia yra/arba viršija 30 kW;
- Nuo 2015 m. – galės rinktis visi vartotojai, taip pat ir buitiniai.

LESTO, kaip elektros energijos skirstymo operatorius, aktyviai prisideda prie vykdomos energetikos strategijos įgyvendinimo ir skatina verslą eiti į laisvąją rinką. Stambaus verslo atstovams dėl elektros rinkos liberalizavimo etapų buvo siunčiama informacija, organizuojami susitikimai, pristatymai, vykdomos konsultacijos. Savo interneto svetainėje ir kontaktų centru telefonu 1802 LESTO teikia išsamią informaciją apie rinkos liberalizavimą ir padeda paspartinti nepriklausomų tiekėjų ir jų ieškančių įmonių suvedimo procesą.

LESTO įdiegė automatinę duomenų surinkimo sistemą, kuri padeda operatyviai teikti informaciją elektros tiekėjams ir verslo įmonėms, kurioms nebetaikomos visuomeninio tiekėjo kainos. 2011 m. bendrovėje įgyvendinto projekto „**Klientų duomenų pateikimo paslauga**“ rezultatas – nepriklausomi tiekėjai turi galimybę prisijungti prie jiems skirtą portalą ir matyti potencialius klientus.

Iki 2011 m. gruodžio 31 d. **54,4** proc. 100 kv ir daugiau galios turintiems objektams klientai buvo parinkę nepriklausomus tiekėjus (t. y. **5115** iš **9400**, turėjusių iki to laikotarpio pasirinkti).

Paminėtina, kad 2011 m. gruodžio 31 d. nepriklausomi tiekėjai jau buvo parinkti ir 11-kai procentų (**9383** vnt.) objektų, kurie į laisvą rinką turėtų išeiti vėliau (100 kv ir mažiau).

Investuotojai

Mes siekiame palaikyti glaudžius santykius su esamais ir potencialiais bendrovės investuotojais. Savo internetinėje svetainėje teikiame nuolat atnaujinamą investuotojams aktualią informaciją. Svetainėje rasite mūsų akcininkų sąrašus, esminių įvykių pranešimus, ankstesnių laikotarpių periodines ir metines finansines ataskaitas ir ateities planus – investuotojo kalendorių, taip pat prekybos akcijomis informaciją realiu laiku. Kelis kartus per metus rengiame pranešimus spaudai apie finansinius rezultatus.

Mūsų ryšius su akcininkais palaiko kompetentingas finansų analitikas. Laiku skelbiama mūsų bendrovės informacija yra vienodai prieinama visiems esantiems akcininkams ir potencialiems investuotojams.

Savo ataskaitose mes teikiame informaciją apie valdybos narius, jų atsakomybės sritis, atlygį, dalyvaujame susitikimuose su investuotojais. Bendrovės veikla ir strateginės kryptys investuotojams 2011 m. buvo pristatytos gegužės mėnesį, Nasdaq OMX Vilnius organizuotame listinguojamų bendrovių vadovų susitikime su investuotojais.

2011 m. nefiksuota jokių vertybinių popierių biržos taisyklių pažeidimų.

Elektros tinklo modernizavimas

Kasmet, rūpindamiesi energijos tiekimo saugumu ir ekonomine bei socialine nauda visuomenei, daug dėmesio skiriame skirstomojo tinklo plėtrai ir modernizavimui. Svarbus šios veiklos aspektas mūsų aplinkosaugos kryptyje – geresnės sąlygos tausoti energiją ir racionaliau naudoti elektrą.

Investicijos. Kadangi didžiosios mūsų valdomo ūkio dalies amžius siekia daugiau nei 30 metų, eksploatuodami savo elektros įrenginius vadovaujamės Lietuvos Respublikos ir tarptautiniais teisės aktais bei susitarimais ir investuojame į aplinkai nekenksmingas modernias technologijas.

Planuodami investicijas tinklo eksploatacijai ir plėtrai mes taikome investicijų reitingavimo metodą, grindžiamą objektyviais kriterijais. 2011 m. į skirstomojo elektros tinklo plėtrą ir jo modernizavimą buvo investuota **295,4** mln. litų – **10,7** proc. daugiau, lyginant su 2010 m. (**265,4** mln. Lt).

Rekonstruodami senas elektros pastotes, montuojame aukščiausios kokybės standartus atitinkančius lietaus nuotėkų ir alyvos surinkimo įrenginius, kad į aplinką nepatektų jokie teršalai. Pasenusius ir nusidėvėjusius galios transformatorius keičiame tyliu veikiančiais, mažindami į išorę skleidžiamo triukšmo lygį.

Kabeliavimas. Investuodami į tinklą dėmesio skiriame ne tik saugumo ir patikimumo didinimui, bet ir kraštovaizdžio bei kultūros paveldo objektų išsaugojimui. Skirstomųjų tinklų modernizavimas keičiant elektros oro linijas kabeliais nuosekliai ir kryptingai vykdomas nuo 2003 m. Kabelių linijos sumažina eksploataavimo kaštus, gedimų skaičių ir išsaugo nepalietą kraštovaizdį.

Kasmet vidutiniškai nutiesiama apie 1000 km elektros skirstymo kabelių (ir keičiant oro linijas, ir plečiant tinklą). 2011 m. iš viso buvo nutiesta **1083,6** km naujų elektros skirstymo linijų, iš jų **1012,9** km nutiestos po žeme. 2011 m. vykdant rekonstrukcijas **458,6** km senų oro linijų buvo pakeistos kabeliais.

Ūkio modernizavimas. 2011 m. pabaigėme vienuolikos transformatorių pastočių rekonstrukcijas ir pastatėme 5 10 kV skirstomuosius punktus, modernizavome 13 transformatorių pastočių ir 18 skirstomųjų punktų. 2011 m. buvo pastatytos 958 naujos 10/0,4 kV transformatorinės. Per metus prie Automatizuotos elektros energijos apskaitos sistemos buvo prijungti **3533** nauji objektai, bendras prie sistemos prijungtų objektų skaičius metų pabaigoje pasiekė **6472**.

Sodų bendrijų tinklų prijungimas. 2011 m. tęsėme sodininkų bendrijų tinklų išpirkimą ir prijungimą prie bendro skirstomojo tinklo. Tai darėme siekdami patenkinti per pastaruosius dešimtmečius išaugusius sodų bendrijų elektros vartojimo poreikius – saugų, patikimą elektros tiekimą ir investicijas į tinklų modernizavimą – kas yra itin aktualu, kai žmonės nuolatiniam gyvenimui įsikuria sodininkų bendrijose. Elektros energijos apskaita, tinklų priežiūros ir remonto darbai, ypač po audrų, buvo nemaža našta sodų bendrijoms.

Siekdami užtikrinti sklandų ir operatyvų tinklų išpirkimo procesą, jį vykdėme pagal supaprastintas pirkimų taisykles, kvietėme bendrovių atstovus į susirinkimus, konsultavome dėl procedūrų eigos, išpirkimui reikalingų dokumentų, padėjome juos rengti. Visi tinklai buvo išperkami esamos būklės, o vartotojams nemokamai įrengiami nauji – individualūs apskaitos prietaisai.

Nuo sodo bendrijų elektros tinklų išpirkimo proceso pradžios (2003 m.) iki 2011 m. gruodžio 31 d. buvo išpirkta **882**, arba **91** proc. sodininkų bendrijų elektros tinklų. Šiems tinklams įsigyti investuota **10,41** mln. Lt.

Per 2011 m. sodininkų bendrijose buvo įrengti **34 457** skaitikliai, jų vertė – **1,8** mln. Lt. Iš viso 2011 m. buvo įrengta **56,7** tūkst. naujų skaitiklių.

ES lėšos. 76 sodų bendrijų tinklams renovuoti ir modernizuoti kreipėmės Europos Sąjungos struktūrinių fondų paramos – šių tinklų renovacijai prireiks per 33 mln. Lt, iš ES fondų prašome finansuoti 40 proc. reikalingų lėšų.

Kova su korupcija

Mes pasisakome už sąžiningą verslą ir skaidrų bendravimą su valstybės institucijomis, netoleruojame korupcijos apraiškų.

Riziką minimizuoja veikiantys kompleksiniai vidaus kontrolės mechanizmai, skirti nustatyti galimus korupcijos rizikos veiksnius. Korupcijos prevencija yra viena iš bendrovės Prevencijos ir kontrolės departamento funkcijų.

Tačiau svarbiausios prevencinės antikorporcinės priemonės yra susijusios su bendrovės kultūra. Kasdien laikytis savo deklaruojamų vertybių, patikimai tenkinti klientų poreikius ir tapti pavyzdine įmone, turinčia visuomenės pasitikėjimą – toks mūsų siekis, kuriuo vadovaujamės savo veikloje.

The background of the slide features a green-to-yellow gradient. In the center, there are two dark silhouettes of people shaking hands. The person on the left is slightly taller and has their right arm raised, while the person on the right is shorter and has their left arm raised. They are facing each other, and their hands are clasped in a firm handshake.

8/ Klientai

2011 m. klientų aptarnavimo srityje mums buvo „Kokybės metai“. Darbą su klientais grįsdami pagarbos, poreikių supratimo, profesionalių ir operatyvių sprendimų teikimo principais, 2011 m., ypač daug dėmesio skirdami būtent kokybei, toliau plėtėme laiką ir pinigus padedančių taupyti paslaugų spektrą.

Kokybė

Sujungus dvi skirstomųjų tinklų įmones daug dėmesio teko skirti nuotolinių klientų aptarnavimo kanalų procesų centralizavimui ir automatizavimui, perėjimui prie procesų ir informacinių sistemų suvienodinimo.

Klientų aptarnavimo srityje 2011 m. siekėme užtikrinti sklandų klientų aptarnavimą visais turimais kanalais: klientų aptarnavimo centruose (KAC), internetinėje svetainėje „Mano elektra“, klientų aptarnavimo numeriu 1802, elektroniniu paštu. 2011 m. atnaujinome ir patobulinome klientų aptarnavimo standartą.

2011 m. orientuotasi į detalų klientų poreikių vertinimą, siekiant sudaryti klientams galimybes visas paslaugas užsakyti ir gauti pasirinktu patogiausiu kanalu. Pradėtas vykdyti nuotolinių klientų aptarnavimo kanalų plėtros projektas.

2011 m. mūsų privačių klientų skaičius siekė daugiau nei **1,51** mln., verslo klientų – daugiau nei **61** tūkst. Išpirkus sodo bendrijoms priklausančius elektros tinklus ir įdiegus atskiras elektros energijos apskaitas, per 2011 m. įgijome daugiau kaip **35** tūkst. naujų elektros energijos vartotojų.

2011 m. bendrovė sudarė daugiau nei **100** tūkst. elektros energijos pirkimo – pardavimo sutarčių su privačiais vartotojais ir apie **8** tūkst. sutarčių – su verslo klientais.

Paslaugos ir aptarnavimas

Klientų aptarnavimas telefonu 1802. Bendro trumpojo klientų aptarnavimo numerio (1802) paslauga 2011 m. buvo įdiegta ir buvusios AB „VST“ klientams, kurios jie neturėjo iki LESTO įkūrimo. 2011 m. buvo plėtojamos šiuo telefonu teikiamos paslaugos, gerinta teikiamos informacijos kokybė, įdiegta ir išplėsta informavimo SMS paslauga (apie planinius remonto darbus, apie parengtas technines sąlygas ar sudarytas tiesioginio debeto sutartis).

Taupant laiką ir pinigus, savo klientus nuolat skatiname naujas atsiskaitymų knygeles užsisakyti svetainėje arba trumpuoju telefono numeriu 1802, o ne vykti į klientų aptarnavimo centrus. Klientams knygelės nemokamai išsiunčiamos paštu ir juos pasiekia per savaitę. Tai itin patogu vyresnio amžiaus ar nutolusių vietovių klientams. Tokiu būdu 2011 m. knygeles užsisakė **49,5** tūkst. klientų.

SMS ir e-paštas. Vienas prioritetinių darbų 2011 m. buvo klientų kontaktinių duomenų tikslinimas – jais, reikalui esant, galime operatyviai SMS žinute ar el. paštu informuoti apie planinius elektros energijos atjungimus, galimus sutrikimus ir teikti kitokią svarbią informaciją. 2011 m. savo duomenis kontaktų duomenų bazėje buvo atnaujinę **58** proc. privačių ir **79** proc. verslo klientų.

Interneto svetainė. Mūsų interneto svetainėje www.lesto.lt svarbiausia klientams aktuali informacija yra pateikiama ir anglų bei rusų kalbomis, todėl ja gali visavertiškai naudotis ir tautinių mažumų atstovai. Svetainė yra pritaikyta neįgaliesiems. Per metus svetainę www.lesto.lt **1,7** mln. kartų aplankė **699** tūkst. unikalių lankytojų.

Savitarnos svetainė. Klientams esame sukūrę savitarnos svetainę „Mano elektra“, kurioje fiksuojama informacija apie klientų atliktus mokėjimus, apskaitos prietaisų patikrinimo ir keitimo datas, skelbiami informaciniai pranešimai apie elektros energijos tiekimo ar tarifų pokyčius. Čia klientai gali užsisakyti atsiskaitymo knygeles, pranešti apie laikiną nevartojimą ar apmokėtą skolą. Tai viena pagrindinių bendrovės vystymosi krypčių – kad visa būtina informacija ir paslaugos klientui būtų prieinamos bet kuriuo metu ir bet kurioje vietoje.

Vidutiniškai per mėnesį „Mano elektros“ svetainė sulaukia **65** tūkst. unikalių vartotojų apsilankymų. Svetainės vartotojų skaičius metų pabaigoje siekė **168,5** tūkst. Per 2011 m. sulaukėme **21383** klientų elektroninių užklausų.

Tiesioginis debetas. 2011 m. aktyviai kvietėme klientus rinktis galimybę sąskaitas apmokėti tiesioginio debeto būdu – kai vienoda pinigų suma periodiškai nuskaičiuojama iš kliento banko sąskaitos. Klientų patogumui buvo sukurtas edukacinis filmukas, demonstruojantis, kaip naudotis šia paslauga. Per 2011 m. pasirinkusių atsiskaitymą tiesioginio debeto būdu skaičius, lyginant su 2010 m., išaugo daugiau kaip **8** kartus ir metų pabaigoje siekė **53.2** tūkst.

Klientų aptarnavimo centrai. 2011 m. įgyvendinome galimybę kiekvieną savo klientą aptarnauti bet kuriame iš **51** klientų aptarnavimo centrų, nepriklausomai nuo kliento objekto teritorijos.

Pastebėjus, kad didžiųjų miestų gyventojai dažniau atvyksta po darbo, KAC darbo laikas buvo pratęstas iki **18** val., o Vilniuje, kur daugiausia klientų, dirbama ir šeštadieniais.

Dar vienas pokytis kliento patogumui 2011 m. – galimybės sujungti du ir daugiau objektų į vieną elektros energijos pirkimo – pardavimo sutartį.

Mūsų centruose klientų patogumui įrengtos kompiuterinės savitarnos vietos, kur klientai gali prisijungti prie svetainės „**Mano elektra**“ ir atlikti apmokėjimus už suvartotą energiją, pasitikrinti rodmenis, susirasti reikalingą informaciją.

Patogus atsiskaitymo vietų tinklas. Mes turime platų įmokų surinkimo tinklą, sudarantį sąlygas visiems klientams apmokėti sąskaitas jiems patogiausiu būdu. Įmokos priimamos internetu, bankų padaliniuose – pavedimus galima atlikti ir spaudos kioskuose, loterijos terminaluose bei viename didžiausių mažmeninės prekybos tinklų. Šios galimybės yra ypač aktualios mažesnių miestelių ir rajonų gyventojams, kurie yra nutolę nuo kitų atsiskaitymo vietų arba neturi galimybės naudotis internetu.

Klientų – visuomenės nuomonė

Kasmet vykdomė klientų nuomonės tyrimus – jų duomenys padeda mums išgirsti vartotojų poreikius ir gerinti teikiamų paslaugų kokybę. Mes užsakome reprezentatyvius gyventojų ir verslo įmonių nuomonių tyrimus, kurie padeda nustatyti, kaip įmonės klientai mus vertina. Mes visuomet atsižvelgiame į šiuos rezultatus planuodami kitų metų veiksmus ir skirstydami veiklų prioritetus.

2011 m. visuomenės tyrimų kompanijos „RAIT“ atlikto tyrimo metu buvo apklausti **1002** Lietuvos gyventojai ir **504** įmonių vadovai. Tyrimas atskleidė, kad elektros tiekėjai ir įmonių, ir gyventojų vertinami palankiausiai iš visų reguliuojamų paslaugų tiekėjų. Abiem atvejais elektros energijos tiekėjams yra skiriamas aukščiausias balas, t. y. **7,2** iš 10-ies. Tarp dažniausiai klientų mums priskiriamų savybių buvo nurodytas kokybiškas paslaugų teikimas, rūpinimasis reputacija, orientacija į rezultatus, socialinė atsakomybė.

96 proc. Lietuvos gyventojų tenkina elektros energijos tiekimo kokybė, iš jų **70** proc. – visiškai tenkina, 26 proc. – greičiau tenkina. „RAIT“ duomenimis, socialiai atsakinga įmone LESTO laiko **48** procentai apklaustų visuomenės nuomonės tyrimo dalyvių.

2011 metais rinkos tyrimų ir konsultacijų bendrovė TNS LT, pagal TRI*M metodologiją apklaususi mūsų klientus, nustatė, kad privačių klientų pasitenkinimo teikiamomis paslaugomis ir aptarnavimu indeksas atitinka Europos energetikos sektoriaus vidurkį (kurio indeksas yra **53**). Verslo klientų pasitenkinimo rodiklis buvo 50 (Europos – 53). Palyginimui, 2010 m. privačių klientų pasitenkinimo indeksas Rytų Lietuvoje buvo 51, o Vakarų – 49. Atitinkamai verslo klientų pasitenkinimo indeksas siekė 52 ir 46.

Atskaitomybė prieš visuomenę

Mūsų socialinės atsakomybės veiklos ataskaitos yra rengiamos kasmet, lietuvių ir anglų kalbomis. Ataskaitos publikuojamos interneto svetainėse:

<http://www.lesto.lt/lt/socialine-atsakomybe/socialines-atsakomybes-ataskaitos/1037>

<http://www.globalcompact.org>

<http://www.globalcompact.lt>

Apie šios veiklos rezultatus informuojame ir periodinėse bei metinėse įmonės veiklos ataskaitose, skelbiamose biržoje. Apie socialiai atsakingas veiklas, projektus mes taip pat skelbiame pranešimus žiniasklaidai, informuojame įmonės interneto svetainėje www.lesto.lt ir socialinės atsakomybės iniciatyvų puslapiuose:

www.tiekkiekreikia.lt , www.elektromagija.lt

bei Ūkio ministerijos tinklalapyje „Valstybės valdomos įmonės“ (<http://vvi.ukmin.lt/apieISA>).



Įvertinimas

Nacionaliniuose socialiai atsakingo verslo apdovanojimuose 2011 m. mūsų bendrovė buvo pripažinta „Metų bendruomeniškiausia įmone“ didžiųjų Lietuvos įmonių kategorijoje. Apdovanojimas įteiktas „Už pažangą vystant bendruomeninius projektus, glaudžiai susietus su įmonės siekiais bei sisteminių požiūrį į partnerystę“. Konkurse dalyvavo 51 įmonė, į „Bendruomeniškiausios metų įmonės“ titulą pretendavo 31 didelė Lietuvos įmonė.

Nacionalinį atsakingo verslo apdovanojimą inicijuoja LR Socialinės apsaugos ir darbo ministerija kartu su Jungtinių Tautų vystymo programa Lietuvoje. Nacionaliniu atsakingo verslo apdovanojimu pagerbiamos įmonės, kurios labiausiai prisideda prie socialinės gerovės kūrimo ir jos stiprinimo, poveikio aplinkai mažinimo Lietuvoje, o jų veikla demonstruoja įmonių įsipareigojimą veikti skaidriai ir sąžiningai elgtis su darbuotojais, visuomene ir valstybe, vertinti verslo veiklos poveikį aplinkai ir mažinti tokio poveikio neigiamas pasekmes.

2011 m. LESTO buvo apdovanota garbingu Lietuvos socialiai atsakingo verslo apdovanojimu – „Metų debiutas“, nominacijoje „Metų bendruomeniškiausia įmonė 2010“.

„Europe Business Awards 2011“ apdovanojimuose už socialinės atsakomybės veiklą 2011 m. AB LESTO skirtas šalies atstovavimo sertifikatas.

Vertinant geriausias komunikacijos kampanijas „European Excellence Awards 2011“ apdovanojimuose, LESTO racionalaus ir tausojančio elgesio socialinės atsakomybės projektas „Tiek, kiek reikia“ buvo atrinktas į finalą ir nominuotas apdovanojimui.